

ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЛЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Н. Н. Давыдова
УрО РАО, Екатеринбург

В работе рассмотрен процесс разработки и системы менеджмента качества в общеобразовательном учреждении повышенного статуса, представлены основные процессы данной системы, обозначены изменения.

Одним из ключевых моментов модернизации российского образования является необходимость его гармонизации с образовательными системами других государств, в том числе и по критериям качества. Категория качества является ключевой в новой парадигме цивилизационно-экономического развития человечества.

Категория качества с обобщенной смысловой нагрузкой как «совокупность определенных свойств, характеризующих сущность объекта и отличие его от других» в последние годы прочно вошла и в область образования, в арсенал педагогических понятий [1, 2, 3].

Понятие «качество образования» включает:

- постоянную ориентацию на удовлетворенность потребителей образовательными результатами. В качестве основной «продукции» образовательного учреждения выступает выпускник, обладающий определенными качествами и умениями (компетенциями), а к потребителям относятся как сами обучающиеся и их родители, так и местное сообщество и государство;
- определенное соотношение цели и результата, меру достижения целей при условии, что цели (результаты) заданы операционально и спрогнозированы в зоне потенциального развития обучающегося;

- степень соответствия результатов развития личности обучающихся в конце какого-либо возрастного периода имеющимся возможностям развития;
- единство качества процесса и качества результата.

Вслед за рядом авторов еще раз подчеркнем, что сегодня основным критерием содержания качества образования в первую очередь выступает степень удовлетворения потребностей личности, общества и государства [4, 5, 6].

Так как качество образования – сложная система, требуется ввести ряд характеристик, с помощью которых можно определить основные ее составляющие.

Многоаспектность – это качество конечного результата образования и качество потенциала образовательной системы, обеспечивающей достижение этого качества; качество результатов воспитания и обучения; знаниевая и деятельностная компоненты качества образования.

Многосубъектность подразумевает, что оценка качества образования осуществляется учащимися, выпускниками, педагогами, родителями, обществом, государственными органами и т. д.

Многокритериальность означает существование набора критериев оценки качества образования.

Многоуровневость – конечный результат качества на каждой отдельной ступени (классе) получения образования.

В соответствии с требованиями ИСО 9001:2000 эффективность менеджмента качества образования в общеобразовательной школе рассматривается нами через призму процессного подхода и базируется на следующих положениях:

- деятельность школы представляется в виде сети взаимодействующих между собой процессов (реализация образовательных программ, разработка психологического сопровождения, создание тестовых материалов и т. д.);
- управление деятельностью ОУ основывается на управлении сетью процессов, которые и «формируют» качество конечного результата.

При создании ВСМК в школе требуется полная инвентаризация всех жизненно важных процессов школы, опреде-

ление целей и задач, лиц, ответственных за конкретные процессы, и документальная регламентация этих процессов. Для структуризации рабочих процессов и выделения их составных частей в школе разрабатывается соответствующая иерархическая структура основных и вспомогательных процессов. Напомним, что, к основным относятся локализуемые и точно определенные рабочие процессы, обладающие всеми признаками процесса как такового. Их входы и выходы находятся вне школы. Вспомогательные – части основных процессов, которые можно четко идентифицировать. В процессе разработки ВСМК ОУ в реестр основных и вспомогательных процессов вошли следующие направления:

- деятельность руководства по управлению качеством образования (в том числе стратегическое планирование и управление качеством образования, планирование и развитие системы менеджмента качества школы, распределение ответственности и полномочий между членами рабочей группы обеспечения качества, анализ ВСМК ОУ со стороны руководства);
- основные процессы образовательной деятельности (реализация основных образовательных программ, воспитательная и внеурочная работа с учащимися и т. д.);
- вспомогательные процессы (кадровое обеспечение, закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов, библиотечное и информационное обслуживание, обеспечение безопасности жизнедеятельности, управление инфраструктурой, социальная поддержка учащихся и сотрудников школы);
- а также системная деятельность по измерению, анализу и улучшению основных и вспомогательных процессов в ОУ (мониторинг, измерение и анализ процессов, управление несоответствиями, улучшение процессов посредством политики, целей, корректирующих и предупреждающих действий).

В табл. 1 показаны примеры конкретного воплощения некоторых рабочих элементов системы качества в школе и показатели, диагностирующие полноту их внедрения и применения.

Таблица 1

**Реализация и диагностика внедрения
элементов СМК в школе**

Элементы системы качества	Примеры реализации элементов системы качества в ОУ	Показатели, которые диагностируют полноту внедрения элементов СМК
Ответственность руководства	Сформулирована политика руководства в области качества. Руководство работами по качеству в ОУ принял на себя его руководитель	Степень реальности сформулированных стратегических установок, приверженность им руководства, педагогов и обучаемых. Полнота освоения руководителем функций и видов управления качеством
Общие положения, процедуры и разработка программ качества	В ОУ разработаны программы качества по повышению методического мастерства педагогов, по воспитанию обучаемых	Полнота выполнения программных мероприятий, заявленных целей. Показатели прироста методической подготовленности педагогов и уровня воспитанности обучаемых
Управление педагогическим проектированием	В ОУ внедрены схемы разработки и принятия проектов. Создана информационная, нормативная, оценочно-критериальная база педагогического проектирования.	Совершенство схем разработки и принятия проектов Объем статистических данных. Перечень используемых критериев, показателей, норм,
	Создан достаточный фонд проектных разработок по основным направлениям его деятельности	стандартов и эталонов
Управление результатами образования	В ОУ разработана модель выпускника. Есть базы данных по выпускникам. Отслеживается дальнейшая жизненная траектория выпускников	Объем и уровень требований к выпускнику. Объем статистики, объектов сравнительного анализа

В табл. 2 представлена модель улучшения качества конкретной образовательной услуги согласно структуре циклов Э. Деминга, применительно к управлению качеством в общеобразовательной школе.

Таблица 2

Модель улучшения качества конкретной образовательной услуги

Этапы цикла	Составляющие этапа
Планирование	Проектирование конкретной образовательной услуги: <ul style="list-style-type: none"> • определение потребителя и его требований к ОУ; • разработка характеристики образовательной услуги (основные параметры качества образовательной услуги, включая разработку диагностических моделей уровней обученности, воспитанности, модели диагностики базовых компетенций); • разработка политики в области качества; • разработка организационной структуры, включающей руководителей основных процессов и карт взаимодействий между ними; • формирование свода корпоративных ценностей учителей, сотрудников и учащихся ОУ, а также этического кодекса учителя
Действие	Подбор, обучение кадров, обеспечение необходимыми ресурсами. Организация образовательного процесса согласно выстроенной модели. Создание системы непрерывного улучшения и совершенствования процессов
Контроль	Разработка и внедрение системы мониторинга основных показателей качества оказания образовательной услуги в ОУ.
Анализ и коррекция	Выявление причин расхождения измеряемых и контрольных показателей, коррекция процессов со стороны ответственных за процессы и руководства

При работе по предложенной ВСМК управление системой оценки качества образования основано на следующих принципах организации:

- программно-целевом подходе в формировании системы оценки и управления качеством образования;
- дифференциации и упорядочении информационных потоков о состоянии индивидуального качества образования каждого учащегося;
- сетевом распределении полномочий структурных подразделений ОУ (предметные кафедры, комплексно-целевые программы, творческие группы педагогов) в обеспечении и оценке качества образования;
- единых подходах к разработке диагностического инструментария оценки качества образовательных

результатов учащихся в процессе итоговой аттестации, в том числе в форме ЕГЭ, мониторинга и диагностики, внутришкольного контроля;

- включенности общественной экспертизы на всех этапах и во все процессы обеспечения качества образования в ОУ;
- распределенности и разноуровневости профессиональной экспертизы;
- единстве подходов к подготовке педагогических кадров, профессиональных экспертов и разработке диагностического инструментария оценки качества образования.

Мы считаем важным, что создание в ОУ подобной внутришкольной системы оценки качества образования обеспечивает реализацию механизмов формирования действенных родительских и профессиональных сообществ, становление организационной культуры учреждения. В этом случае общественная экспертиза качества образования в школе проводится силами независимых гражданских институтов и организаций через участие в системе конкурсов разных – от внутришкольного до международного – уровней (ПНПО, олимпиады, НПК и т. д.). Профессиональная экспертиза качества образования организуется профессиональным образовательным сообществом – педагогами ОУ и независимыми экспертами, в нашем конкретном случае – представителями сети инновационно-активных школ Уральского отделения Российской Академии образования на основе процедур оценки качества образования, разработанных в рамках создания Региональной системы оценки качества Свердловской области.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андреев В. И. Педагогика творческого саморазвития. Казань: Изд-во Казан. ун-та, 1996. Кн. 1.
2. Давыдова Н.Н. Создание внутренней системы оценки качества в современном общеобразовательном учреждении. // Образование и наука. Известия Уро РАО. 2009, № 6(62) т.2
3. ГОСТ Р ИСО 9000–2001 Система менеджмента качества. Основные положения

- и словарь. М.: Изд-во стандартов, 2001. 21 с.
4. Ившина Г. В. Инвариантный подход при мониторинге качества образовательных систем // Квалиметрия в образовании: методология и практика: материалы X симпозиума. М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. Кн. 1.
 5. Исаев В. А. О концептуальной модели системы анализа качества информационно-образовательной среды (ИОС) системы открытого образования // Квалиметрия в образовании: методология и практика: материалы X симпозиума. М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. Кн. 1. С. 173–183.
 6. Крахмалев А. Л. Качество образования как актуальная проблема управления. Омск, 2001. С. 15–16.